

**FINANSTILSYNET**THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAYKREDINOR AS
Postboks 782 Sentrum
0106 OSLOVår referanse
26/963
Deres referanse

25.08.2026

Tilsynsrapport

1 Innledning

Finanstilsynet gjennomførte inkassotilsyn i perioden 10. til 12. februar 2026 og IKT-tilsyn 24. februar 2026 med Kredinor AS. Formålet med tilsynet var å kontrollere foretakets risikovurderinger, internkontroll, rutiner for inndrivelsesprosessen og avstemming av klientmidler. Formålet med IKT-tilsynet var å kontrollere hvordan foretaket administrerer, utvikler, drifter, vedlikeholder og sikrer IKT-systemer og -tjenester. IKT-tilsynet var avgrenset til elektronisk forsvar og tilhørende emner innen IKT-sikkerhet, og -styring og kontroll med IKT-virksomheten, bruk av IKT-tredjepartsleverandører, herunder kjøp av IKT-tjenester.

Denne tilsynsrapporten bygger på Finanstilsynets foreløpige rapport fra 5.juni 2026 og styrets kommentar til denne fra 6.august 2026.

2 Finanstilsynets oppsummering

Finanstilsynet fant i sin kontroll over foretakets betalingstransaksjoner at det var overført a-konto mellom to av foretakets klientkontoer.

Ved gjennomgang av transaksjoner på klientkontoen ble det avdekket at det påløp et transaksjonsgebyr ved innbetaling fra skyldnere i utlandet. Bankens gebyr medførte at innbetalt beløp ikke fullt ut ble bokført på klientkonto.

Finanstilsynet oppdaget ved en gjennomgang av inkassovarsler og betalingsoppfordringer tilhørende en spesifikk fordringshaver at hovedstolsbeløpet fra fordringshaver blant annet inneholdt purregebyr.

I forbindelse med Finanstilsynet sin gjennomgang av kravbrev ble det funnet enkelte avvik i foretakets beregning av forsinkelsesrenter. Foretaket har redegjort for enkeltsaker med hensyn til renteberegningen og har informert om at hendelsen var knyttet til en spesifikk portefølje.

Finanstilsynet ba foretaket om å gjennomgå sine utkontrakteringsavtaler og sikre at innsynsretten hos IKT-tredjepartsleverandører oppfyller kravene i IKT-forskriften § 12.

Foretaket ble også bedt om å sikre årlig testing, opplæring og øving av kriseløsningen på foretaksnivå, oppdatere beredskapsplanene basert på den forretningsmessige konsekvensanalysen, og dokumentere at testene ivaretar fastsatte grenser for maksimum nedetid (MTD)

3 Finanstilsynets vurderinger

3.1 Om motregningserklæring og klientkonto

Klientmidler kan bare opprettes i en bank som skriftlig har forpliktet seg til ikke å motregne kontoen med krav som banken måtte ha mot inkassatoren, jf. inkassoforskriften § 4-1 første til fjerde ledd.

Ved gjennomgang av transaksjoner på klientkontoen ble det avdekket at det påløp et transaksjonsgebyr på 50 eller 100 kroner ved innbetaling fra skyldnere i utlandet. Bankens gebyr medførte at innbetalt beløp ikke fullt ut ble bokført på klientkonto.

Foretaket har opplyst bankforbindelsen om at praksisen er i strid med avgitt motregningserklæring og at transaksjonsgebyret skal belastes inkassoforetakets driftskonto som øvrige bankgebyrer.

Finanstilsynet tar redegjørelsen til etterretning.

3.2 Klientmiddelbehandling

Foretak som mottar og oppbevarer klientmidler, må kunne dokumentere at klientmidlene til enhver tid dekker klientansvaret. I rundskriv 7/2013 har Finanstilsynet beskrevet hvilke nærmere krav Finanstilsynet mener det stilles til avstemming av klientmidler. I sin kontroll over foretakets transaksjoner til klientkonto fant Finanstilsynet at det var foretatt a-konto overføring av beløp mellom to av foretakets klientkontoer.

Uttak fra en klientkonto kan bare foretas for beløp som skal utbetales til en klient eller for en klients regning, og for inkassoforetakets krav på vederlag fra klienten der det er adgang til motregning. Beløpet som tas ut fra klientkonto skal ikke overstige klientens inntående på konto, jf. inkassoloven § 4-1 sjette og sjuende ledd. Finanstilsynet påpeker at dette også gjelder ved overføring av midler mellom klientkontoer.

Foretaket har i sin tilbakemelding til Finanstilsynet redegjort for endring i rutinen og Finanstilsynet tar styrets tilbakemelding til etterretning.

3.3 Saksbehandling

Inndrivelsesprosess og kravspesifikasjon

Finanstilsynet oppdaget ved en gjennomgang av innfordringsprosessen for en spesifikk fordringshaver at foretaket har en kravspesifikasjon i inkassovarsel og betalingsoppfordring som sier at det avkreves "Purregebyr fra tidligere fakt." og "Fors.rente fra tidligere fakt".

Finanstilsynet påpekte risikoen med gebyr og renter i hovedstolen i et likelydende brev til alle inkassoforetak 19. juni 2020:

Finanstilsynet har den siste tiden erfart at enkelte inkassoforetak systematisk og over tid har inndrevet for høy hovedstol, og at dette knytter seg til at det er fordringshaver, og ikke inkassator, som har stått for utsendelsen av purring, inkassovarsel eller betalingsoppfordring. Feilen har oppstått som følge av at gebyr og renter - av ulike årsaker - har blitt inkludert i hovedstolen, i stedet for at dette skal fremgå som tillegg til hovedstolen. [...] Det anbefales videre at inkassoforetaket foretar stikkprøvekontroller av beløpene i de ulike delene av kravet som sendes over fra fordringshaver. Det bør også opprettes saksbehandlingsrutiner og internkontroll for å forebygge feil i inkassoforetakenes manuelle og systematiske registrering av hovedstolene ved mottak fra fordringshaver.

Tilsvarende problemstilling ble publisert av Finanstilsynet 7. desember 2023 i rapport om urettmessige gebyrer og renter i inkassoprosessen:

Finanstilsynet forventer at foretak som opplever lignende feil i fremtiden også iverksetter nødvendige tiltak for å ivareta berørte kunder på en tilfredsstillende måte. Det forventes herunder at berørte kunder mottar tilstrekkelig informasjon på en klar og effektiv måte innen rimelig tid, samt at fordringshaver besørger tilbakebetaling innen rimelig tid i de tilfeller hvor dette anses nødvendig.

Finanstilsynet forventer fremover at uriktige beløp i filoverføringer fra fordringshavere inngår i inkassoforetakenes risikovurdering- og kontrollsystemer.

Foretaket ble bedt om å redegjøre for innfordringsprosessen i et utvalg av saker herunder utsendelse av faktura, inkassovarsel og betalingsoppfordring. Foretaket fant at det i en spesifikk portefølje var inkludert et purregebyr i hovedstolen og Foretaket har på eget initiativ, etter tilsynet igangsatt retting av de sakene Finanstilsynet ønsket en forklaring på. Foretaket har videre opplyst at det er foretatt en gjennomgang av saker tilhørende andre oppdragsgivere med tilsvarende inndrivelsesprosess uten at det er funnet feil i inndrivelsesprosessen.

Finanstilsynet tar styrets redegjørelse for hendelsen til etterretning.

Beregning av forsinkelsesrente

Fordringshaveren kan kreve rente når kravet ikke innfris ved forfall, jf. forsinkelsesrenteloven § 2. Renteberegningen etter forsinkelsesloven bør ikke skje på annen måte enn med utgangspunkt i kalenderåret. Det vil si 365 dager per år, alternativt 366 dager, se tolkningsuttalelse av 26. juni 2006 fra lovavdelingen i Justis- og beredskapsdepartementet. Ved systemendring skal endringen være tilstrekkelig testet før produksjonsstart jf. IKT-forskriften § 9 fjerde ledd og avvikshåndtering skal være i samsvar med IKT-forskriften § 9 første og annet ledd.

I forbindelse med Finanstilsynets gjennomgang av kravbrev fant Finanstilsynet enkelte avvik i foretakets renteberegning sammenlignet med beregningen av forsinkelsesrenter ved bruk av forsinkelsesrentekalkulatoren på finansstilsynet.no. Avviket har bestått i at skyldner har betalt for lite i forsinkelsesrenter og fordringshaver har dermed mottatt for lite forsinkelsesrenter. Finanstilsynet ba foretaket redegjøre for enkeltsaker med hensyn til renteberegningen og hvilke tiltak som er igangsatt ovenfor den fordringshaveren som har mottatt for lite forsinkelsesrenter på sitt krav.

Foretaket har i sin tilbakemelding til Finanstilsynet redegjort for hendelsen og Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning.

4 IKT

Utkontraktering

I henhold til IKT-forskriften § 2 skal "Foretaket ha retningslinjer for å sikre at utkontraktert IKT-virksomhet oppfyller kravene i § 12". Dette gjelder blant annet krav til skriftlig avtale, der avtalen skal sikre foretakets rett til å kontrollere/revidere leverandørens aktiviteter, samt Finanstilsynets tilgang til opplysninger og mulighet for å føre tilsyn hos IKT-leverandøren. Videre framgår det av samme paragraf at "avtaler om utkontraktering av IKT-virksomhet og endring av slike avtaler skal behandles av styret. Styret skal presenteres en plan for utkontrakteringen, en risikovurdering av utkontrakteringsforholdet og en beskrivelse av hvordan foretaket skal sikre leveransene".

Foretaket har ansvar for risikostyring og internkontroll også der hele eller deler av virksomheten er utkontraktert, jf. IKT-forskriften § 12. Det framgår av bestemmelsen at foretaket må sikre at organisasjonen, i egen regi eller gjennom formalisert samarbeid med andre foretak enn IKT-leverandøren, har tilstrekkelig kompetanse til å forvalte utkontrakteringsavtalene.

Finanstilsynet pekte på at foretaket må gjennomgå sine utkontrakteringsavtaler og sikre at innsynsretten hos IKT-tredjepartsleverandører oppfyller kravene i IKT-forskriften § 12. Styret har forklart at Foretaket har igangsatt en gjennomgang av sine utkontrakteringsavtaler for å sikre at avtalene ivaretar kravene i IKT-forskriften § 12. Foretaket opplyser videre at rammeverket for utkontraktering er tydeliggjort for å sikre at forskriftens krav etterleves.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

Kriseberedskap

Foretaket skal ha en dokumentert kriseplan som skal kunne iverksettes dersom IKT-driften ikke kan opprettholdes som følge av en krise. Det skal minst årlig gjennomføres opplæring, øvelse og testing, med dokumentasjon av testresultater, som viser at kriseløsningen virker som forutsatt, se I IKT-forskriften § 11.

Finanstilsynet påpekte at foretaket må sikre årlig testing, opplæring og øving av kriseløsningen på foretaksnivå, oppdatere beredskapsplanene basert på den forretningsmessige konsekvensanalysen, og dokumentere at testene ivaretar fastsatte grenser for maksimum nedetid (MTD).

Styret har forklart at Foretaket gjennomfører jevnlig tester av RTO og RPO for kritiske kjernesystemer, har planlagt en beredskapsøvelse på foretaksnivå innen utløpet av 2026, og at maksimum tolererbar nedetid (MTD) er fastsatt og dokumentert i den forretningsmessige konsekvensanalysen. Styret opplyser videre at testscenarioene tar hensyn til fastsatte toleransegrenser, og at dette vil tydeliggjøres ytterligere i planlegging, gjennomføring og dokumentasjon av tester og øvelser.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

Vi ber Foretaket sende kopi av dette brevet til revisor.

For Finanstilsynet

Arne Solberg
seksjonsleder

Elisabeth Selvik
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk.